

# Code de conduite de SEP CONGO S.A



Ce code appartient à : .....

Fonction : .....

# SOMMAIRE

<b>MESSAGE DE LA DIRECTION GENERALE DE SEP CONGO S.A .....</b>	<b>5</b>
<b>ENGAGEMENT DE SEP CONGO S.A .....</b>	<b>6</b>
<b>LE CODE DE CONDUITE.....</b>	<b>9</b>
C'est quoi le code de conduite : .....	9
Son utilité : .....	9
Normes et standards appliqués.....	11
Nos valeurs .....	13
1. Sécurité .....	13
2. Intégrité .....	13
2.1) Définitions des risques liés à l'intégrité et exemples.....	13
a) Lutte contre la corruption .....	13
b) Rejet de la fraude .....	14
c) Signalement des conflits d'intérêts .....	14
d) Respect du droit à la concurrence .....	15
e) Respect des engagements .....	15
2.2) Intégrité dans les relations avec les parties prenantes .....	15
a) Fournisseurs, sous-traitants, intermédiaires, agents .....	15
b) Fonctionnaires, organismes publics, administrations .....	16
c) Partenaires commerciaux et associés .....	16
d) Clients .....	16
e) Employés .....	16
f) Entreprises concurrentes .....	16
g) Société civile, organisations à but non lucratif, organisations non gouvernementales ....	17
3. Satisfaction client .....	17
Qu'est-ce que la Satisfaction client ?.....	17
Pourquoi la Satisfaction client est-elle importante ?.....	17
Pourquoi est-il nécessaire de mesurer la Satisfaction client ? .....	17
4. Performance .....	18
5. Respect .....	18
6. Solidarité.....	19

## **NOTRE AMBITION**

**Rester le référent en logistique pétrolière  
Aval en RDC**

## **NOS VALEURS**

**Sécurité, Intégrité,  
Satisfaction client, Performance,  
Respect, Solidarité**

**Les valeurs sont pour nous, la source  
à laquelle nous puisons notre culture d'entreprise**

## **MESSAGE DE LA DIRECTION GENERALE DE SEP CONGO S.A**

SEP CONGO S.A, notre société est centenaire dans la logistique pétrolière Aval en République Démocratique du CONGO. Son développement et sa pérennité ne trouvent leur fondement que dans la transmission des valeurs éthiques et des principes qui ont guidé au quotidien et mobilisé les dirigeants et les collaborateurs autour des projets d'entreprise.

Notre expérience centenaire repose essentiellement sur nos valeurs : Sécurité Intégrité, Satisfaction client, Performance, Respect, et Solidarité.

SEP CONGO S.A ambitionne de rester le référent en logistique pétrolière Aval en République Démocratique du Congo. Ambition qui ne peut être réalisée que si l'ensemble des dirigeants et collaborateurs sont capables de se remettre constamment en cause afin de s'adapter aux nouvelles exigences de l'environnement. Voilà pourquoi SEP CONGO S.A déploie la démarche "Lean Durable" qui vise l'optimisation des processus opérationnels, mais surtout l'instauration d'une culture d'amélioration continue.

Aussi, consciente des conséquences néfastes qui pourraient résulter de la transgression des lois et réglementations lors de l'accomplissement de sa mission, SEP CONGO S.A a mis en œuvre un programme de conformité décrit par ce code de conduite comme moyen de prévention des risques.

**TSHIMENGA BUKASA Joseph**

Administrateur Directeur Général Adjoint

**KOUAME KOUAME Joseph**

Administrateur Directeur Général

## **ENGAGEMENT DE SEP CONGO S.A**

SEP CONGO S.A s'engage à se conformer aux lois et à mettre en œuvre un programme de conformité à la fois crédible et efficace afin de se protéger de tous préjudices qui pourraient résulter du non-respect à la fois des réglementations en vigueur, mais aussi des engagements vis-à-vis des parties prenantes.

Nos politiques et procédures de conformité ont pour but d'informer les employés et les tierces parties concernées des interdictions relatives à la violation des réglementations en vigueur et particulièrement celles relatives aux lois anti-corruption.



# Notre code de conduite



## LE CODE DE CONDUITE

### C'est quoi le code de conduite :

C'est le document de référence pour l'entreprise. Il renferme les valeurs, les recommandations ainsi que des obligations et attitudes qui régissent le comportement de tous les employés.

### Son utilité :

- ✓ Il décline les valeurs dans les différentes activités de l'entreprise ;
- ✓ Il énonce les normes et standards appliqués ;
- ✓ Il précise aux employés, des obligations de conformité auxquelles les activités de l'entreprise sont soumises ;
- ✓ Pour les managers :
  - Promouvoir la discussion afin d'encourager les employés à s'exprimer et à partager ;
  - S'y référer avec les membres de leur équipe lors de la prise de décisions importantes ;
  - Renforcer la procédure d'alerte parmi les employés ;
- ✓ Pour tous les employés :
  - Il leur sert de garde-fou, pour ce qui concerne leur conduite et leur comportement ;
  - Il constitue la source dans laquelle tous les employés trouvent des repères à la base des discussions et des partages qu'ils sont susceptibles d'avoir.

Chaque manager est responsable de la diffusion du Code, et doit s'assurer qu'il est compris de tous et appliqué efficacement.

Dans leurs comportements de chaque jour, les employés doivent démontrer que le Code est observé et mis en pratique.

Le Code de conduite de SEP CONGO S.A s'applique également à ses parties prenantes (fournisseurs, représentants, clients, etc...). Il précise les attentes de SEP CONGO S.A concernant leur conduite et leurs normes éthiques.

SEP CONGO S.A recommande vivement à tous ses employés de ne pas hésiter à approcher le responsable de la conformité lorsqu'ils éprouvent un quelconque doute sur le comportement à adopter.

SEP CONGO S.A s'attend à ce que ses tiers partenaires appliquent des normes proches des siennes, et qu'ils prennent des mesures s'ils identifient de quelconques écarts.

# Nos normes de référence

## **Normes et standards appliqués**

Chaque collaborateur est tenu de respecter toutes les réglementations en vigueur, applicables à nos activités. Ce sont essentiellement :

- les lois tant internationales que nationales ;
- les dispositions légales et réglementaires régissant les activités de SEP CONGO S.A;
- les procédures internes de la société;

# Nos valeurs

## Nos valeurs

### 1. Sécurité

En raison du caractère industriel de ses activités, la Sécurité est la valeur sur laquelle repose la pérennité de SEP CONGO S.A. Ainsi, SEP CONGO S.A accorde la priorité absolue aux problèmes liés à la sécurité tant au niveau du traitement qu'à celui de l'allocation des ressources.

Chaque employé a une responsabilité personnelle et un pouvoir personnel d'intervenir s'il observe une violation à ces règles ou s'il a l'impression qu'une situation présente des failles en matière de sécurité.

Lors du choix des partenaires d'affaires, SEP CONGO S.A donne la préférence à ceux dont les engagements et réalisation en matière de sécurité sont les plus proches des siens.

### 2. Intégrité

SEP CONGO S.A combat sans réserve la fraude de toute sorte et en particulier la corruption et le trafic d'influence sur son périmètre d'activités.

SEP CONGO S.A réprouve toute forme de corruption ou de trafic d'influence, conformément aux définitions ci-dessous :

- promettre ou octroyer un paiement ou un avantage quelconque à un Agent public, à une personne privée ou à une société, directement ou indirectement (par le biais d'un tiers ou d'un intermédiaire), alors que cela est illégal, dans le but :
  - qu'il/elle accomplisse, s'abstienne d'accomplir, facilite, retarde ou accélère un acte relevant de ses fonctions, ou ;
  - qu'il/elle abuse de son influence pour obtenir une décision favorable ou un avantage quelconque de la part d'une autorité publique.
- solliciter, accepter ou recevoir un paiement ou un avantage quelconque dans le but d'accomplir, de ne pas accomplir, de faciliter, retarder ou accélérer un acte relevant de ses fonctions.

Les actes de corruption et de trafic d'influence donnent lieu à des sanctions disciplinaires ; ils peuvent avoir des conséquences civiles et pénales pour SEP CONGO S.A et ses employés, indépendamment du site où l'action frauduleuse s'est produite.

#### 2.1) Définitions des risques liés à l'intégrité et exemples

##### a) Lutte contre la corruption

Il y a corruption lorsqu'une personne offre ou donne un avantage (c'est-à-dire un pot-de-vin) à une autre personne en échange d'une faveur indue. Le terme « indue », dans ce contexte, renvoie à un avantage ou une faveur en infraction des obligations contractuelles, professionnelles ou légales d'une personne.

Il est interdit d'offrir ou de recevoir :

- des pots-de-vin, qu'ils soient versés directement ou par l'intermédiaire d'un tiers.
- les avantages et les faveurs indus de toutes natures

b) Rejet de la fraude

Il y a fraude lorsque l'on trompe délibérément des personnes dans le but d'obtenir un gain injuste ou illégal ou d'éviter de remplir une obligation légale.

SEP CONGO S.A réproouve fermement toute forme de fraude. Que celle-ci résulte d'une action ou d'une omission. Que SEP CONGO S.A en tire profit ou en sort victime.

La fraude est généralement commise :

- ✓ en falsifiant des documents, elle entraîne l'appropriation abusive ou le détournement de fonds ;
- ✓ par l'utilisation abusive d'équipements ou la falsification d'informations ou de tous documents de la société.

c) Signalement des conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts est la situation dans laquelle les intérêts personnels ou commerciaux d'un employé pourraient être opposés à ceux de SEP CONGO S.A. Lorsque des intérêts distincts, parfois divergents, coexistent, il y a un risque que des choix partiels et douteux soient faits, par exemple en accordant des privilèges indus, en enfreignant la loi ou en portant atteinte aux actifs ou à la réputation de l'entreprise.

Les intérêts personnels peuvent résulter d'ambitions personnelles, d'engagements financiers ou commerciaux en dehors de l'entreprise, de l'appartenance à un parti politique ou de l'adhésion à un ensemble spécifique de convictions. Ils peuvent être associés à l'adhésion à une organisation à but non lucratif ou de bienfaisance ou à des considérations d'ordre culturel, financier, politique, religieux ou sportif ou découler de liens familiaux ou d'amitié ou même du sentiment de se sentir obligé vis-à-vis de quelqu'un.

Chaque manager doit sensibiliser les collaborateurs sur le devoir de remonter au Responsable de la conformité tous soupçons ou constat des cas avérés de conflit d'intérêt.

Chaque collaborateur a le devoir et la responsabilité de remonter au Responsable de la conformité tous soupçons ou constat des cas avérés de conflit d'intérêt.

d) Respect du droit à la concurrence

SEP CONGO S.A respecte le droit à la concurrence qui vise à favoriser, à chaque étape de l'exercice d'une activité, un environnement d'affaire dynamique qui donne aux consommateurs accès à une vaste gamme de produits et de services à prix concurrentiel.

SEP CONGO S.A proscrit principalement les deux types de conduite anti-concurrentielle ci-dessous :

- ✓ les contrats ou pratiques impliquant une collusion,
- ✓ les abus de position dominante (également mentionné comme « monopole »).

SEP CONGO S.A fait du respect du droit à la concurrence à la fois une obligation légale et une approche commerciale fondamentale.

Chaque employé doit avoir une conduite irréprochable, intègre à tout moment, et qu'il doit immédiatement signaler tout incident au Responsable de la Conformité.

e) Respect des engagements

La valeur d'un engagement dépend du degré de confiance liant les parties concernées. La loyauté est un concept central, sur lequel s'appuient les relations commerciales, et une preuve d'intégrité et de la détermination à remplir ses engagements.

Chaque collaborateur doit veiller à ce que dans les relations d'affaires de l'entreprise, l'obligation de loyauté soit incorporée dans des principes juridiques tels que le concept de bonne foi, lequel renvoie à une conduite qui reflète l'intégrité et l'honnêteté, spécialement lorsqu'il s'agit d'exécuter une obligation. La bonne foi est avant tout l'absence d'intention malveillante, mais elle incarne aussi la volonté et la coopération.

## **2.2) Intégrité dans les relations avec les parties prenantes**

a) Fournisseurs, sous-traitants, intermédiaires, agents

SEP CONGO S.A s'engage à faire en sorte que les fournisseurs et les prestataires de services :

- 1) soient sélectionnés conformément à des critères objectifs ;
- 2) rendent efficacement des services légalement autorisés;
- 3) bénéficient de conditions contractuelles équitablement négociées;

b) Fonctionnaires, organismes publics, administrations

SEP CONGO S.A s'engage à faire en sorte que ses relations avec des organismes publics, des fonctionnaires et des représentants de gouvernements :

- 1) soient légales, indépendantes et transparentes ;
- 2) n'introduisent aucune ambiguïté dans la manière dont SEP CONGO S.A mène ses activités.

c) Partenaires commerciaux et associés

Dans ce cas, SEP CONGO S.A :

- 1) s'engage à ne travailler qu'avec des partenaires compétents et de bonne réputation et dont les valeurs sont proches des siennes ;
- 2) s'engage de faire en sorte que les responsabilités concernant la prise de décision, les contributions, les gains soient partagés sur une base claire et équitable, de sorte que le partenariat fonctionne de manière équitable et indépendante ;

d) Clients

SEP CONGO S.A s'engage à faire en sorte que :

- 1) ses déclarations et avis publics soient véridiques, et ses engagements clairement exprimés et rigoureusement observés ;
- 2) des politiques efficaces soient développées afin de prévenir les risques en matière de santé et de sécurité et d'y répondre ;
- 3) ses opérations soient équitables et parfaitement conformes au droit.

e) Employés

SEP CONGO S.A attend de ses employés :

- 1) qu'ils soient honnêtes dans l'exercice de leurs activités et qu'ils se dévouent à un travail bien fait ;
- 2) qu'ils utilisent à bon escient, et de manière raisonnable les ressources leur affectées;
- 3) qu'ils signalent les conflits d'intérêts ainsi que toute faiblesse constatée dans la marche de l'entreprise.

f) Entreprises concurrentes

La norme à observer par les employés de SEP CONGO S.A est la suivante :

- 1) ils doivent disposer des autorisations et approbations nécessaires afin de contacter des concurrents ;
- 2) ils doivent définir les paramètres de la discussion au préalable avec l'aide du personnel de SEP CONGO S.A responsable de la Conformité et qu'ils s'assurent de ne pas dépasser les limites autorisées ;
- 3) ils doivent définir indépendamment leurs stratégies de marketing et leurs prix ;



- 4) ils doivent documenter la source des informations obtenues sur le marché par l'intermédiaire de canaux légaux ;
- 5) ils doivent se conformer à la législation applicable en matière de concurrence ;
- 6) ils doivent signaler les incidents à leur supérieur hiérarchique et le Responsable conformité via le mécanisme de remontée d'alerte.

g) Société civile, organisations à but non lucratif, organisations non gouvernementales

SEP CONGO S.A s'engage à faire en sorte que ses contributions en faveur d'organisations et de communautés locales soient transparentes et appropriées, conformément à ses valeurs de respect et de conduite exemplaire. L'utilisation des financements reçus sera régie par des règles strictes.

### 3. Satisfaction client

#### Qu'est-ce que la Satisfaction client ?

C'est le résultat de la comparaison entre les attentes initiales du client et de sa perception de la performance réalisée par SEP CONGO S.A.

La satisfaction client est un gage de pérennité, et une opportunité de croissance pour SEP CONGO S.A

#### Pourquoi la Satisfaction client est-elle importante ?

- les clients peuvent s'avérer versatiles;
- la fidélisation d'un client coûte 7 à 10 fois moins cher que d'en acquérir de nouveaux
- la satisfaction client est un levier de différenciation;
- l'insatisfaction client a pour conséquences :
  - d'entamer la réputation de l'entreprise ;
  - d'entraîner la diminution du nombre de clients
  - amputer le chiffre d'affaires

#### Pourquoi est-il nécessaire de mesurer la Satisfaction client ?

- ✓ pour prévenir les coûts liés à l'insatisfaction :
- ✓ favoriser la rétention des clients ;
- ✓ valoriser l'image de marque de SEP CONGO S.A et la différencier des autres.

SEP CONGO S.A mesurera régulièrement la satisfaction client en faisant recours aux enquêtes de satisfaction et aux entretiens qualitatifs ;

Les managers de SEP CONGO S.A prendront toutes les mesures nécessaires pour promouvoir l'amélioration de la satisfaction client.

Chaque collaborateur veillera à ce que son activité ne conduise pas à l'insatisfaction des clients de l'entreprise.

#### **4. Performance**

SEP CONGO S.A recherche en permanence la Performance de ses activités en s'appuyant sur la méthode de gestion "Lean management durable". Pour chacune d'elles :

- elle définit les indicateurs clés de performance qui renseignent sur l'efficacité des opérations;
- elle recherche l'efficience à travers l'optimisation des processus opérationnels ;
- in fine, elle instaure la culture d'amélioration continue.

#### **5. Respect**

Le respect en entreprise revêt un intérêt majeur : il contribue au bien vivre ensemble et à la performance individuelle et collective de l'organisation, cela améliore donc la productivité en permettant à chacun de ne pas craindre d'être authentique et libre de parler de ses valeurs personnelles ou d'exprimer son opinion.

A SEP CONGO :

Le respect se traduit d'abord par l'engagement pris par chaque agent et chaque partenaire, d'observer minutieusement les règles, les procédures, les chartes, le code de conduite, les politiques de conformité, les normes et lois, etc. régissant ses activités.

Le respect est ensuite lié à la dimension humaine. Il est ici question d'estime, de reconnaissance et de bienveillance à l'égard d'autrui, en nous souciant de l'impact de nos paroles et de nos actes. En veillant sur la dignité et la personnalité de l'autre, le respect augmente le sentiment d'équité.

Le respect permet enfin à chacun, dans le cadre du travail, de ressentir plus de satisfaction, d'être plus concentré et d'avoir un plus fort engagement. En favorisant des interactions fondées sur l'écoute, l'empathie et la collaboration, le respect rend ainsi donc possible la valeur solidarité.

## 6. Solidarité

La Solidarité est la valeur essentielle qui permet aux équipes de travailler et d'atteindre **ensemble** des objectifs communs. Elle constitue pour SEP CONGO S.A, la source de dynamisme et d'esprit d'équipe conduisant de manière efficace à la réussite collective.

SEP CONGO S.A s'engage à encourager la solidarité entre les collaborateurs. Celle-ci consiste en la mutualisation des compétences, des expertises, des savoir-faire des connaissances et expériences au sein des équipes pour l'atteinte des objectifs communs.

Chaque manager doit :

- être exemplaire dans la manière de susciter la solidarité de ses collaborateurs autour des projets de l'entreprise ;
- promouvoir la solidarité au sein de ses équipes ;

Chaque collaborateur :

- s'engage à donner le meilleur de lui-même pour la réussite collective ;
- se sent concerné par la manière dont les travaux sous la responsabilité des autres avancent ;
- aide promptement les autres collaborateurs en difficulté.

La définition claire des objectifs, la communication régulière entre collaborateurs et la confiance mutuelle sont, entre autres, quelques facteurs favorisant la solidarité.